

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri setiap tahunnya terdapat perubahan seiring dengan adanya revolusi industri. Perubahan yang terjadi akan sangat berdampak pada seluruh aspek kehidupan salah satunya yaitu dalam bidang ekonomi, dengan adanya revolusi industri, kemajuan berbagai ilmu pengetahuan melahirkan banyak terobosan baru untuk mempermudah pekerjaan manusia. Seiring berjalannya waktu, teknologi juga akan terus berkembang sehingga dapat memberikan efektifitas dan efisiensi dalam aktifitas khususnya pada industri perekonomian.

Indonesia sebagai bagian dari dunia terdampak pada perubahan teknologi yang mendorong revolusi industri, sehingga cepat atau lambat perubahan industri yang berkembang perlu segera diimplementasikan. Saat ini, masyarakat Indonesia telah dihadapkan dengan sebuah revolusi teknologi yang secara mendasar mengubah cara pandang mengenai peran teknologi, baik dari pola hidup, interaksi dengan orang lain, hingga menjadi elemen penting yang dapat mempengaruhi aktivitas ekonomi dengan perubahan-perubahan besar yang terus berkembang. Salah satu contoh akibat adanya perkembangan revolusi industri yaitu FinTech (*Financial Technology*).

FinTech merupakan model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi informasi (Hsueh, 2017). Perkembangan tersebut digambarkan melalui beberapa fase yaitu dimulai dari revolusi Fintech 1.0 sampai dengan revolusi Fintech 3.0.

Revolusi Fintech 1.0 merupakan gelombang pertama revolusi teknologi finansial yang berasal dari perubahan transformasi informasi global dengan dibangunnya kabel bawah laut *trans atlantik* tahun 1866. Sejak komunikasi menjadi sarana transaksi elektronik di masa tersebut, mulai diperkenalkan *telex* dan *Diners Card* sebagai taraf awal perkembangan transaksi kredit menggunakan kartu kredit.

Revolusi Fintech 2.0 terjadi saat dimanfaatkannya teknologi komputer dan data jaringan untuk komunikasi data elektronik, seperti diluncurkan untuk pertama kalinya pada tahun 1967 yaitu mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) oleh Barclays Bank di Inggris, serta pemanfaatan *online banking*.

Revolusi Fintech 2.5 revolusi dengan semakin terintegrasinya penggunaan teknologi sebagai bagian upaya mengembangkan lembaga finansial yang ada. Salah satu tandanya dengan pemanfaatan *electronic banking* dan transaksi *online* saat melakukan transfer dana di perbankan.

Revolusi Fintech 3.0 ditandai dengan mulai maraknya perkembangan bisnis berbasis elektronik dengan sepenuhnya menggunakan data jaringan atau *online system*. Salah satu contohnya adalah semakin maraknya *start-up* (perusahaan finansial berbasis teknologi) yang bergerak di bidang keuangan seperti simpan pinjam dan lembaga pembiayaan.

Perkembangan Fintech di Indonesia, berevolusi dimulai dari penggunaan uang kertas sebagai alat tukar, kemudian pemanfaatan kartu kredit hingga penggunaan ATM dalam bertransaksi. Perkembangan berikutnya yaitu Fintech semakin berkembang dengan dikenalkannya *smartphone* untuk menunjang perbankan *online*, kemudian merambah dengan menggunakan perangkat (*device*) yang lebih kecil seperti *smart watch* untuk melakukan suatu transaksi keuangan. Pertumbuhan pemanfaatan teknologi tidak hanya berhenti dengan keterlibatan peran perbankan. Perkembangan berikutnya muncul industri baru di bidang teknologi yang memanfaatkan teknologi untuk mengumpulkan dana dari masyarakat seperti pemanfaatan *e-wallet* dan buka dompet dalam *e-commerce* serta *mobile payment* (Widjaja, 2019).

Mobile payment di Indonesia didefinisikan sebagai pembayaran untuk barang, jasa dan tagihan menggunakan perangkat *mobile* menggunakan teknologi jaringan komunikasi *nirkabel* dan teknologi komunikasi lainnya (Dahlberg *et al*, 2008). Layanan *mobile payment* memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, tidak hanya itu tetapi juga memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan pembayaran dengan lebih aman dan memberikan kenyamanan lebih dalam bertransaksi kapan dan dimana saja (Liebana-Cabanillas, Sanchez-Fernandez, & Munoz-Leiva, 2014).

Penyedia layanan *mobile payment* ataupun *e-wallet* sangat beragam seperti Dana, OVO, T-Cash, Doku, Go-pay, Grab-pay, Shopee-pay, LinkAja, Jenius. Berdasarkan data Q2 2019 yang didapatkan dari App Annie (www.appannie.com), 5 besar aplikasi *e-wallet* dengan pengguna aktif bulanan

terbanyak diduduki oleh pemain lokal yaitu Go-pay, OVO, Dana, LinkAja dan Jenius.

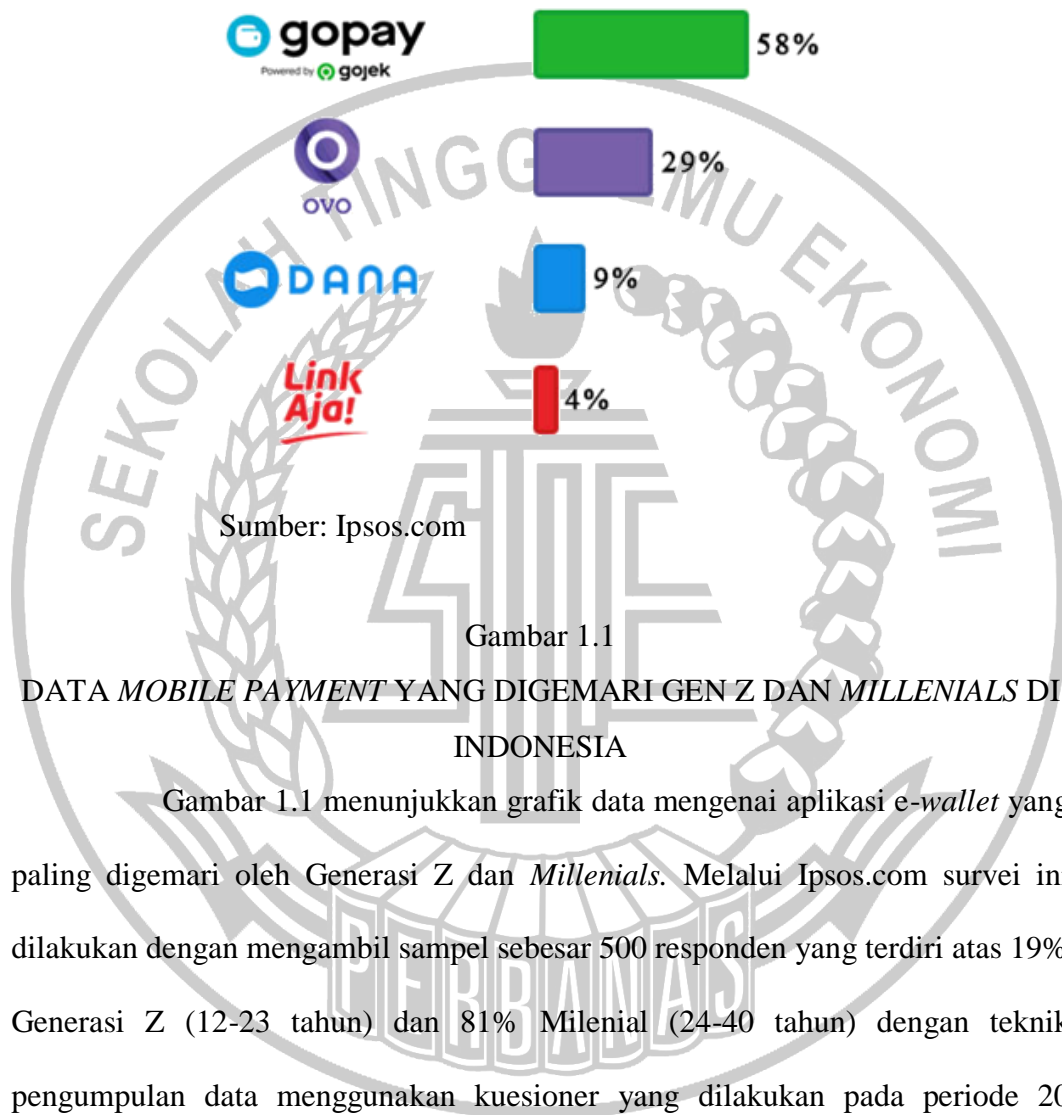
Beragam kemudahan ditawarkan dalam *mobile payment* khususnya aplikasi Dana. Dana (Dompet Digital Indonesia) resmi diluncurkan sejak 21 Maret 2018 merupakan pembayaran *digital* dengan berbasis *open-platform* menyediakan fasilitas transaksi keuangan non tunai serta non kartu, baik secara *online* maupun *offline*. Dana diklaim memiliki kelebihan utama, yaitu dengan tidak terpaku dengan keberadaan satu *platform* tertentu seperti Go-pay yang hanya terbatas penggunaannya dalam transaksi Go-Jek saja (Mahani, 2019).

Banyaknya kemudahan yang didapatkan ketika menggunakan layanan *mobile payment* juga diikuti kelemahan yang dimilikinya. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016), secara umum kelemahan *mobile payment* yang juga merupakan kelemahan Fintech adalah:

1. Fintech merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana serta kurang mapan untuk menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.
2. Sebagian dari perusahaan layanan Fintech, masih belum memiliki kantor fisik, serta kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya.

Penggunaan *mobile payment* sebagai alat pembayaran *cashless* tidak terlepas dari berbagai kelemahan atau kendala, baik melalui penggunaan maupun risikonya. Seperti salah satu *mobile* Fintech yang ada di Indonesia, yaitu Dana, juga

tidak lepas dari adanya risiko yang dapat terjadi pada penggunaanya, dapat dilihat pada data jumlah pengguna aktif bulanan yang dijelaskan pada Gambar 1.1



Gambar 1.1

DATA *MOBILE PAYMENT* YANG DIGEMARI GEN Z DAN *MILLENNIALS* DI INDONESIA

Gambar 1.1 menunjukkan grafik data mengenai aplikasi *e-wallet* yang paling digemari oleh Generasi Z dan *Millennials*. Melalui Ipsos.com survei ini dilakukan dengan mengambil sampel sebesar 500 responden yang terdiri atas 19% Generasi Z (12-23 tahun) dan 81% Milenial (24-40 tahun) dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilakukan pada periode 20 Desember 2019 - 5 Januari 2020.

Berdasarkan Gambar 1.1 Gopay merupakan aplikasi *mobile payment* yang paling banyak digemari, peringkat kedua yaitu Ovo dengan jumlah 29%, disusul aplikasi Dana sebesar 9% dan Linkaja sebesar 4%. Aplikasi Dana berada di

urutan ketiga dengan aplikasi yang dapat dikatakan merupakan aplikasi yang kurang digemari. Salah satu hasil dari survei ini menghasilkan bahwa Generasi Z dan *Millenials* menginginkan *mobile payment* yang digunakan aman ketika melakukan transaksi. Hal ini diperkirakan karena adanya kekhawatiran dari masyarakat, yaitu adanya risiko ketika mengunduh aplikasi Dana. Risiko yang dikhawatirkan konsumen menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat seseorang menggunakan *mobile payment*. Fenomena ini diperkuat dengan beberapa kejadian yang menimpa pengguna aplikasi Dana setelah mereka melakukan transaksi.

Beberapa pelanggan yang telah mengunduh aplikasi Dana mengalami beberapa keluhan. Mediakonsumen.com menyampaikan bahwa salah satu pengguna aplikasi Dana yaitu pada tanggal 18 Maret 2020 aplikasi Dana mendapatkan keluhan dari seorang konsumen terkait dengan akun Dana yang dibekukan. Pengguna layanan aplikasi Dana (Imel) merasa kecewa karena akun dibekukan karena adanya laporan dari pengguna lain yang penggunaanya tidak tahu pelapor akunnya. Sebelumnya Imel telah konfirmasi kepada pihak Dana, namun dalam menindaklanjuti masalahnya dinilai kurang tanggap dan meminta data-data yang sama lebih dari satu kali. Akibat dari akun yang tidak dapat diaktifkan kembali, Imel harus merelakan saldo akhir yang terdapat pada akun tersebut (mediakonsumen.com). Konfirmasi pihak aplikasi Dana pada tanggal 23 Maret 2020, kendala telah diselesaikan oleh pihak Dana dengan melakukan verifikasi dan konfirmasi (Mediakonsumen.com). Masalah yang dialami Imel tersebut, dapat kita

ketahui terdapat risiko-risiko yang dialami, yaitu risiko keamanan dan risiko keuangan.

Keluhan lain juga dirasakan oleh Dessy Cahya Lutvita, dengan masalah mentransfer sejumlah uang sebesar Rp 1.700.070 pada rekening BRI syariah namun status pada akun miliknya masih menunggu, ketika menghubungi *call center* Dessy diminta untuk menunggu dan mengemukakan bahwasannya pihak Dana belum tanggap pada masalah yang dialaminya (mediakonsumen.com). Konfirmasi pihak aplikasi Dana telah disampaikan pada tanggal 29 September 2020 dengan diselesaikannya masalah melalui pengecekan serta uang transfer telah diterima oleh yang bersangkutan.

Menurut POJK nomor 18/POJK.03/2016 risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Risiko merupakan konsekuensi negatif yang harus diterima akibat dari ketidakpastian dalam mengambil keputusan, persepsi terhadap risiko merupakan suatu cara agar konsumen mempersepsikan kemungkinan kerugian yang akan terjadi dari keputusan yang telah diambil (Firdayanti, 2012). Dalam penelitian ini, persepsi risiko keseluruhan terdiri dari beberapa komponen, yaitu: risiko keamanan, risiko keuangan dan risiko sosial. Dalam Islam, seorang muslim dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi, meskipun seseorang telah mempercayai mempersepsikan suatu

layanan *financial technology* yang baik, maka kemungkinan tersebut mungkin saja menjadi tidak pasti. Hal ini telah dijelaskan pada Surat Luqman ayat 34, berikut:

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنَزِّلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي
نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ
خَبِيرٌ

“*Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat: dan Dialah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah maha mengetahui lagi maha mengenal*”

Ayat tersebut menjadi dasar dalam pemikiran konsep risiko dalam Islam. Kaidah syariah tentang imbal hasil risiko adalah *Al ghunmu bil ghurmi*, yang maksudnya yaitu risiko akan selalu menyertai setiap ekspektasi (Hastawa, 2013). Hal tersebut menjelaskan bahwa dalam penggunaan layanan *mobile payment* akan melibatkan risiko yang bisa saja terjadi.

Penggunaan *mobile payment* di Indonesia merupakan hal yang terhitung baru atau dapat dikatakan sebagai inovasi di dunia pembayaran yang masih membutuhkan waktu penerimaan untuk sebagian masyarakat. Risiko keamanan dikonseptualisasikan sebagai kemungkinan terhadap pelanggaran privasi, menjadi perhatian kritis di kalangan konsumen (Lwin *et al.*, 2007; Ryu 2018). Keamanan mewakili persepsi konsumen terhadap keamanan dan keandalan penyedia layanan pada jaminan, regulasi dan ketentuan transaksi di layanan *mobile payment* (Zhou, 2011). Keamanan dianggap sebagai faktor penting dalam melindungi pelanggan dari ketidakpastian transaksional dan risiko-risiko. Oleh

karena itu, hal tersebut dapat mendukung kepercayaan pelanggan pada penyedia layanan (Xin *et al*, 2015).

Risiko keuangan merupakan kerugian finansial konsumen, karena salah alokasi investasi, ketidaksesuaian antara harga dengan manfaat produk atau jasa yang diperoleh, kebijaksanaan dalam membelanjakan barang (Wulandari & Purnamawati, 2013). Jika perilaku penjual atau penyedia layanan tidak bisa dijamin atau diberi kepercayaan, pembeli akan takut jika penjual bertindak secara oportunistik (mencari kepentingan pribadi dengan menggunakan tipu daya) dengan menipu kualitas, menyamarkan identitas sebenarnya atau tidak mengakui jaminan produk (Pavlou, Liang, & Xue, 2007).

Mengadopsi layanan *mobile payment*, pengguna mungkin saja mendapatkan risiko sosial. Risiko sosial dapat mengakibatkan potensi untuk kehilangan status dalam kelompok sosial seseorang, dinilai tidak mengikuti *trend* karena tidak mengadopsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Qin Yang, 2015).

Kondisi yang terdapat unsur ketidakpastian secara otomatis mengandung risiko, dalam kondisi yang berisiko diperlukan adanya kepercayaan agar pihak yang berpartisipasi bersedia untuk mengambil tindakan (Priyono, 2017). Kurangnya kepercayaan dianggap sebagai hambatan untuk mengadopsi *e-wallet* (Seetharaman, 2017). Kepercayaan melibatkan pada keyakinan pelanggan bahwa janji-janji yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dapat dipercaya dan memberikan aksi yang saling menguntungkan (Fajarratri, 2010). Berdasarkan penjelasan di atas maka secara sederhana kepercayaan adalah keyakinan bahwa

yang pihak yang dipercayai tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan (Rodiah & Melati, 2020).

Tingkat pemahaman masyarakat Muslim terhadap keagamaan dapat berpengaruh pada aspek kehidupan manusia salah satunya yaitu berdampak pada kepercayaan masyarakat dalam pengadopsian *mobile payment*. Religiusitas didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu berkomitmen dalam sifat dan perilakunya untuk agama yang dianutnya (Sungkar, 2010). Masyarakat Muslim menjadikan agama sebagai dasar pengimplementasian dari setiap perilaku yang dilakukan oleh masing-masing individu seperti dalam memilih lingkungan, gaya hidup, selera hingga pemanfaatan teknologi yang dipilih.

Terkait dengan uraian yang telah dijelaskan di atas maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Risiko Keamanan, Risiko Keuangan dan Risiko Sosial Terhadap Kepercayaan Pada Layanan *Mobile Fintech* Aplikasi Dana dengan Moderasi Religiusitas di Surabaya.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah risiko keuangan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* Aplikasi Dana?
2. Apakah risiko keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* Aplikasi Dana?

3. Apakah risiko sosial berpengaruh negatif signifikan terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* Aplikasi Dana?
4. Apakah religiusitas memperkuat atau memperlemah pengaruh risiko sosial terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* Aplikasi Dana?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat diambil tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh risiko keuangan terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* aplikasi Dana.
2. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh risiko keamanan terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* aplikasi Dana.
3. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh risiko sosial terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* Aplikasi Dana.
4. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis religiusitas memperkuat atau memperlemah pengaruh risiko sosial terhadap kepercayaan layanan *Mobile Fintech* aplikasi Dana.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan pada penelitian ini, dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dalam penelitian ini, Peneliti dapat memberikan bukti atau memperkuat penelitian yang terdahulu mengenai pengaruh risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap layanan *mobile payment* aplikasi Dana. Kemudian dapat digunakan sebagai sarana eksplorasi kemampuan peneliti sebagai implementasi ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian ini.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan wawasan bagi peneliti yang meneliti tentang risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap kepercayaan pada layanan *mobile payment* aplikasi dana.

3. Bagi STIE Perbanas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sumber referensi bagi mahasiswa lain terkait dengan penelitian risiko keamanan, risiko keuangan dan risiko sosial terhadap kepercayaan aplikasi Dana dengan moderasi religiusitas.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian “Pengaruh Risiko Keamanan, Keuangan Dan Sosial Terhadap Kepercayaan Pada Layanan *Mobile Fintech* Aplikasi “Dana”, Dengan Moderasi Religiusitas” ini terdiri dari beberapa Bab, yang saling berhubungan yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

BAB II berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

BAB III terdiri atas rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data serta uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan membahas mengenai karakteristik dari responden berdasarkan kota asal, jenis kelamin, usia, pekerjaan, agama, pilihan utama dalam menggunakan *mobile* payment, serta akan membahas tentang bagaimana hasil analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang akan membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran dari peneliti